

## Базовое обучение супервайзеров

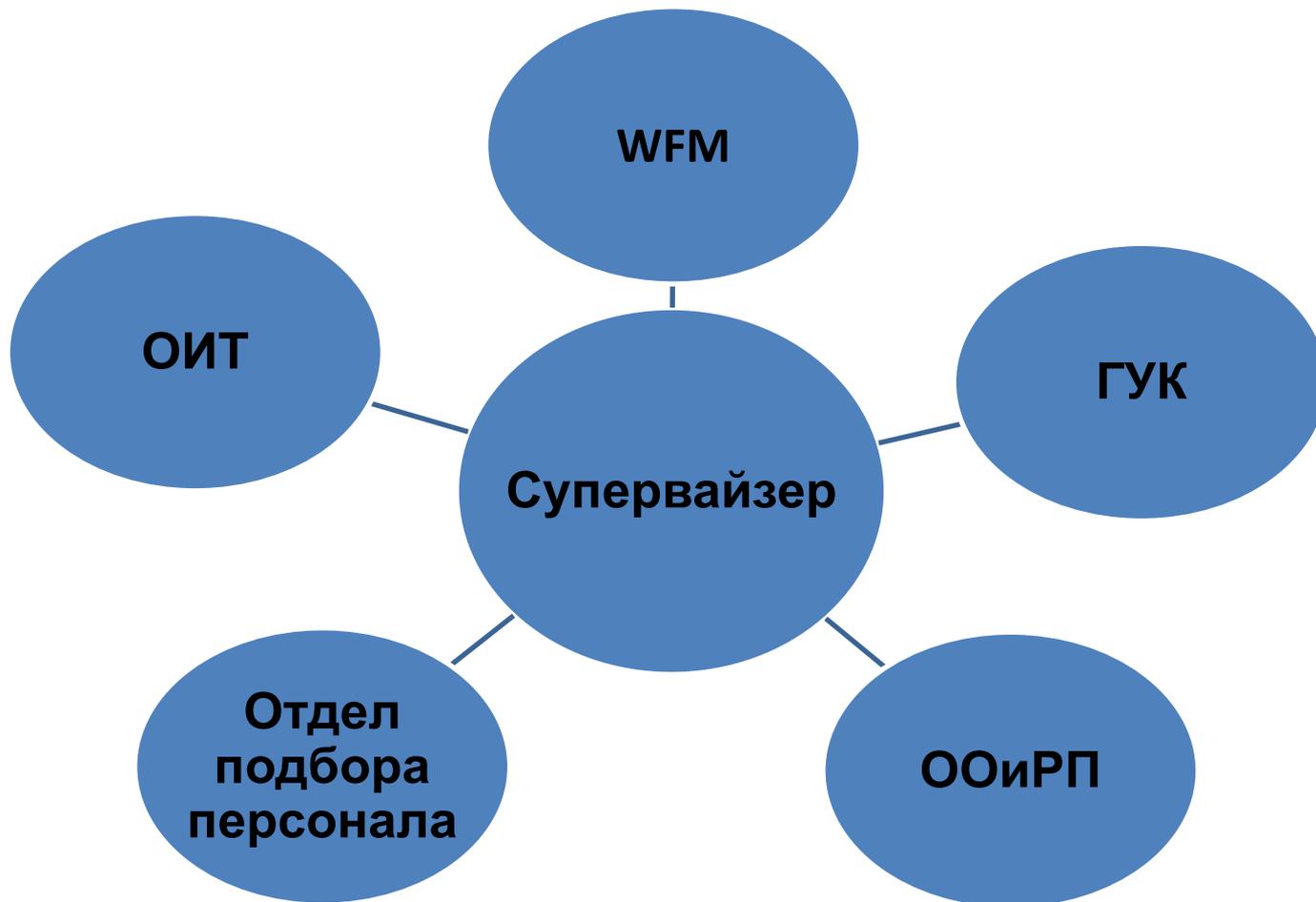


**Цель тренинга:** подготовить участников для самостоятельной работы в программах необходимых для качественной и оперативной работы и познакомить с отделами КЦ.

**На тренинге вы узнаете:**

- ❖ Основные показатели качества обработки контактов.
- ❖ Взаимодействие с отделами Контакт Центра
- ❖ Проведение ОС.
- ❖ Правила работы в программах.





## Взаимодействие с ОИТ:

- ❖ Написание заявок;
- ❖ Техническая поддержка РМ;
- ❖ Техническая поддержка телефонии.

S:\cc\cc\_all\Библиотека\Регламенты и инструкции\Административно-техническая поддержка операторов

## Взаимодействие с Отделом подбора персонала:

- ❖ Адаптация новых операторов;

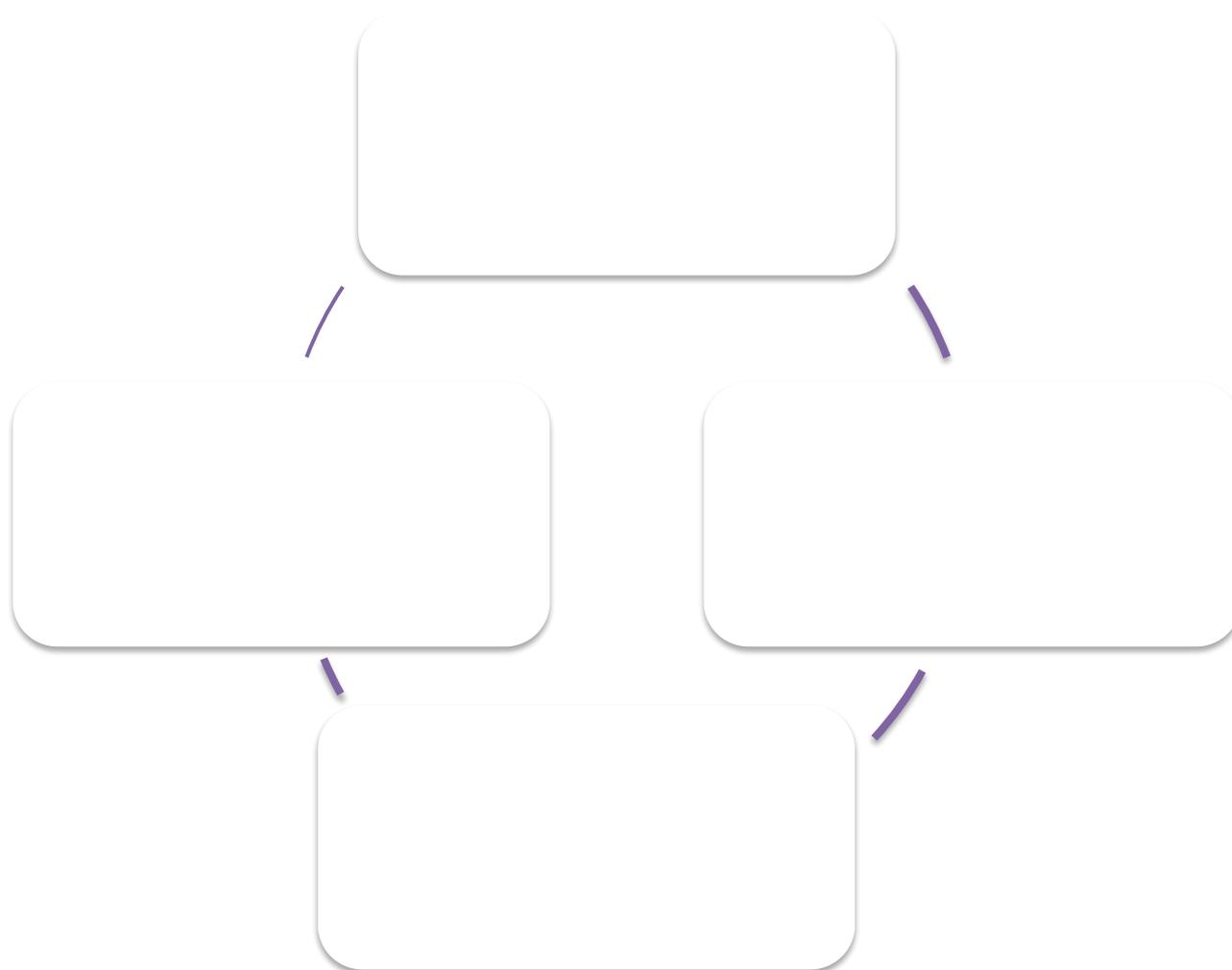
S:\cc\cc\_all\Библиотека\Регламенты и инструкции\Адаптация новых операторов

## Взаимодействие с ООиРП:

- ❖ Обучение новых сотрудников;
- ❖ Работа в момент передачи новых операторов на проект;
- ❖ При необходимости дообучения операторов (проектное и навыковое),  
необходимо сообщить РГ, для формирования запроса в ООиРП.
- ❖ Проведение брифингов/рефреш



# НЬЮКОНТАКТО основные задачи отдела планирования



# НЬЮКОНТАКТ

# Профилирование, планирование, отчетность

## Соответствие

Быстрый просмотр Соответствие Сведения о дне

Представление: ПР Волжский

Поиск:

### Соответствие

Сортировать по:  Выбрать дату:

| Имя (201)                             | 0:00 | 1:00 | 2:00 | 3:00 | 4:00 | 5:00 | 6:00 | 7:00 | 8:00 | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Авдонина, Елена Викторовна            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Агалакова, Валерия Дмитриевна         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Акулова, Наталья Александровна        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Алексина, Анастасия Александровна     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Амбарцумян, Наталья Леонидовна        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Андреева, Нина Андреевна              |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Андреевская, Дарья Анатольевна        |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Андропова, Светлана Владимировна      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Анисимова, Майя Сергеевна             |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Арефьева, Ирина Юрьевна               |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Аристагалиева, Мария Александровна    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Архипова, Валерия Александровна       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Атаян, Сероб Артурович                |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Бабинец, Михаил Владимирович          |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Бабкова, Ирина Владимировна           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| <b>Десяткина, Анна Александровна</b>  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| По графику                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Главный - ACD                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Исключения                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| <b>Олейник, Кристина Валерьевна</b>   |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| По графику                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Главный - ACD                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Исключения                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| <b>Акулова, Наталья Александровна</b> |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| По графику                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Главный - ACD                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Исключения                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| <b>Гончарова, Марина Юрьевна</b>      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| По графику                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Главный - ACD                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |
| Исключения                            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |

### Список запросов

Почта России | Общий отчет по звонкам

### Почта России | Общий отчет по звонкам

Начало периода: 2018-01-22 00:00

Конец периода: 2018-01-23 00:00

Уровень группировки: Группировать по часам

День-Ночь: Все звонки

Выполнить Экспортировать в CSV (ср1251) Экспортировать в CSV (UTF-8) Экспортировать в EXCEL (.xls) Экспортировать в EXCEL (.xlsx)

### Результаты выполнения запроса

| Дата                               | День недели | Volume       | AbandonedInIVR | ServiceInIVR | IncomingCalls | AnsweredCalls | AnsweredInTST | AbandonedCalls | PhantomAbandonedCalls | SL           | LCR         | AWT        | ATT           | ACW         | AHT           | TransferredCalls | Количество callback | Перезвоны по автоинформатору |
|------------------------------------|-------------|--------------|----------------|--------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-----------------------|--------------|-------------|------------|---------------|-------------|---------------|------------------|---------------------|------------------------------|
| 22.01.18 00:00 - 22.01.18 01:00 ПН |             | 39           | 13             | 0            | 26            | 25            | 25            | 1              | 1                     | 100          | 0           | 0,04       | 202,92        | 4,76        | 221,32        | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 01:00 - 22.01.18 02:00 ПН |             | 34           | 14             | 1            | 19            | 19            | 19            | 0              | 0                     | 100          | 0           | 2,21       | 143,58        | 3,74        | 176,53        | 4                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 02:00 - 22.01.18 03:00 ПН |             | 74           | 34             | 4            | 36            | 36            | 35            | 0              | 0                     | 97,22        | 0           | 2,97       | 116,19        | 4,3         | 129,68        | 7                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 03:00 - 22.01.18 04:00 ПН |             | 117          | 45             | 6            | 66            | 65            | 63            | 1              | 0                     | 95,45        | 1,52        | 9,41       | 131,63        | 15,5        | 150,35        | 7                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 04:00 - 22.01.18 05:00 ПН |             | 162          | 57             | 5            | 100           | 94            | 81            | 6              | 1                     | 81,825       | 21,53       | 160,935    | 8,88          | 181,61      | 11            | 0                | 0                   |                              |
| 22.01.18 05:00 - 22.01.18 06:00 ПН |             | 224          | 88             | 9            | 127           | 125           | 124           | 2              | 1                     | 98,41        | 0,79        | 2,19       | 127,52        | 4,58        | 140,05        | 15               | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 06:00 - 22.01.18 07:00 ПН |             | 317          | 126            | 23           | 168           | 167           | 167           | 1              | 1                     | 100          | 0           | 1,85       | 131,44        | 4,27        | 150,64        | 13               | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 07:00 - 22.01.18 08:00 ПН |             | 593          | 229            | 28           | 336           | 298           | 196           | 38             | 2                     | 58,68        | 10,71       | 54,52      | 151,96        | 4,11        | 174,03        | 37               | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 08:00 - 22.01.18 09:00 ПН |             | 1077         | 392            | 69           | 616           | 597           | 566           | 19             | 8                     | 93,09        | 1,79        | 10,89      | 152,93        | 8,86        | 182,59        | 92               | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 09:00 - 22.01.18 10:00 ПН |             | 1801         | 646            | 75           | 1080          | 1074          | 1073          | 6              | 3                     | 99,63        | 0,28        | 1,57       | 147,32        | 3,67        | 170,36        | 185              | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 10:00 - 22.01.18 11:00 ПН |             | 2146         | 748            | 88           | 1310          | 1295          | 1249          | 15             | 7                     | 95,86        | 0,61        | 9,97       | 148,9         | 3,79        | 175,37        | 245              | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 11:00 - 22.01.18 12:00 ПН |             | 2268         | 781            | 129          | 1358          | 1347          | 1332          | 11             | 7                     | 98,59        | 0,29        | 6,42       | 147,65        | 3,74        | 174,05        | 240              | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 12:00 - 22.01.18 13:00 ПН |             | 2401         | 827            | 140          | 1434          | 1417          | 1335          | 17             | 4                     | 93,36        | 0,91        | 9,53       | 149,5         | 3,82        | 176,29        | 277              | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 13:00 - 22.01.18 14:00 ПН |             | 2178         | 740            | 142          | 1296          | 1283          | 1264          | 13             | 8                     | 98,14        | 0,39        | 4,54       | 149,58        | 3,81        | 175,67        | 231              | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 14:00 - 22.01.18 15:00 ПН |             | 1779         | 673            | 138          | 968           | 960           | 958           | 8              | 8                     | 99,79        | 0           | 2,72       | 140,54        | 3,84        | 163,26        | 157              | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 15:00 - 22.01.18 16:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 16:00 - 22.01.18 17:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 17:00 - 22.01.18 18:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 18:00 - 22.01.18 19:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 19:00 - 22.01.18 20:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 20:00 - 22.01.18 21:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 21:00 - 22.01.18 22:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 22:00 - 22.01.18 23:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| 22.01.18 23:00 - 23.01.18 00:00 ПН |             | 0            | 0              | 0            | 0             | 0             | 0             | 0              | 0                     | 0            | 0           | 0          | 0             | 0           | 0,00          | 0                | 0                   | 0                            |
| <b>ИТОГО:</b>                      | <b>ПН</b>   | <b>15210</b> | <b>5413</b>    | <b>857</b>   | <b>8940</b>   | <b>8802</b>   | <b>8487</b>   | <b>138</b>     | <b>51</b>             | <b>95,48</b> | <b>0,97</b> | <b>8,3</b> | <b>147,45</b> | <b>4,22</b> | <b>172,64</b> | <b>1521</b>      | <b>0</b>            | <b>0</b>                     |

## Способы подачи графиков 1. Через форму подачи, сетку

| День недели/дата | ФИО оператора                    | Статус     | 0:00 | 0:30 | 1:00 | 1:30 | 2:00 | 2:30 | 3:00 | 3:30 | 4:00 | 4:30 | 5:00 | 5:30 | 6:00 | 6:30 | 7:00 | 7:30 | 8:00 | 8:30 | 9:00 | 9:30 | 10:00 | 10:30 | 11:00 | 11:30 | 12:00 | 12:30 | 13:00 | 13:30 | 14:00 | 14:30 |
|------------------|----------------------------------|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                  |                                  |            | 0ч   | 0ч   | 1ч   | 1ч   | 2ч   | 2ч   | 3ч   | 3ч   | 4ч   | 4ч   | 5ч   | 5ч   | 6ч   | 6ч   | 7ч   | 7ч   | 8ч   | 8ч   | 9ч   | 9ч   | 10ч   | 10ч   | 11ч   | 11ч   | 12ч   | 12ч   | 13ч   | 13ч   | 14ч   | 14ч   |
| 06.02.2017 Пн    | Быкова Ольга Николаевна          |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Васильчикова Виктория Евгеньевна |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Глотов Владимир Александрович    | Больничный |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 06.02.2017 Пн    | Душутина Ольга Сергеевна         | Отпуск     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 06.02.2017 Пн    | Дьяконова Ирина Александровна    |            |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 06.02.2017 Пн    | Жуматаева Гульмира Жаскайратовна |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Ковалева Любовь Юрьевна          |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Кочетов Дмитрий Александрович    |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Кочетова Юлия Сергеевна          |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Малютова Татьяна Александровна   |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Осадчая Ольга Васильевна         |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Рабигалова Гульмира Бекбулатова  | Сессия     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| 06.02.2017 Пн    | Сабина Анара Ондасыновна         |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Сафронова Ирина Константиновна   |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |
| 06.02.2017 Пн    | Шилова Наталья Анатольевна       |            |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     |       |

| СВ                 | ФИО оператора                  | Понедельник |       |       | Вторник  |       |       | Среда    |       |       | Четверг  |       |       | Пятница  |       |       | Суббота  |   |    | Воскресенье |       |       |
|--------------------|--------------------------------|-------------|-------|-------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|----------|-------|-------|----------|---|----|-------------|-------|-------|
|                    |                                | Статус      | с     | до    | Статус   | с     | до    | Статус   | с     | до    | Статус   | с     | до    | Статус   | с     | до    | Статус   | с | до | Статус      | с     | до    |
| Берестовская Ирина | Арбузникова Наталья Евгеньевна | Выходной    |       |       | Выходной |       |       | Выходной |       |       | Выходной |       |       | Выходной |       |       | Выходной |   |    | Выходной    |       |       |
| Берестовская Ирина | Бабакин Степан Владимирович    |             | 9:00  | 15:00 |          | 9:00  | 15:00 |          | 9:00  | 15:00 |          | 9:00  | 15:00 |          | 9:00  | 15:00 | Выходной |   |    | Выходной    |       |       |
| Берестовская Ирина | Бодров Александр Евгеньевич    |             | 12:00 | 22:00 |          | 12:00 | 22:00 |          | 12:00 | 22:00 |          | 12:00 | 22:00 |          | 12:00 | 22:00 | Выходной |   |    | Выходной    | 12:00 | 22:00 |
| Берестовская Ирина | Босова Надежда Алексеевна      |             | 20:00 | 8:00  | Выходной |       |       |          | 20:00 | 8:00  | Выходной |       |       |          | 20:00 | 8:00  | Выходной |   |    | Выходной    |       |       |

VERINT
УПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСАМИ
ЗАПРОСЫ СОТРУДНИКА | КАЛЕНДАРЬ ОТСУТСТВИЯ | ЗАПЛАНИРОВАТЬ АУКЦИОНЫ | ЗАЯВКА НА ВРЕМЯ ОТСУТСТВИЯ

Просмотр: Все активные
 
 Поиск: 
 Перейти: СОТРУДНИК – ЗАПРОСЫ: Все
  Предупреждения: Настроить: Все
 
 Интервал дат: 14.06.2019 - 14.10.2022

| Имя         | Статус | Тип             | Отправлено       | Последнее изменение | Старшинство | Ранг | Срок действия истек | Комментарии                                  | Предупреждения | Действия |
|-------------|--------|-----------------|------------------|---------------------|-------------|------|---------------------|--|----------------|----------|
| test_agent1 | ✓      | Заявка на смену | 22.02.2019 14:21 | 22.02.2019 14:24    | 16.11.2018  | 1    | Нет                 | Информация: Создано<br>Информация: Обновлено |                |          |
| test_agent2 | ✓      | Обмен сменами   | 29.01.2019 17:59 | 29.01.2019 17:59    | 29.01.2019  | 1    | Нет                 | Информация: ??????????????                   |                |          |
| test_agent2 | ✓      | Обмен сменами   | 31.01.2019 14:32 | 31.01.2019 14:32    | 29.01.2019  | 1    | Нет                 | Информация: Создано                          |                |          |
| test_agent2 | ✓      | Заявка на смену | 22.02.2019 14:26 | 22.02.2019 14:26    | 29.01.2019  | 1    | Нет                 | Информация: Создано                          |                |          |

## Зоны ответственности при планировании графиков на текущую неделю и при работе в системе WFM

Планирование графиков на текущий период

| № | Наименование этапа  | Инструмент               | Срок   | Ответственные:  | Примечание  |
|---|---|--------------------------|--|---|---|
| 1 | Отправка и внесение текущих корректировок по графикам операторов в отдел планирования | Заявка в JIRA            | Отправка: Ежедневно до 17:00 (13:00), <b>пятница до 14:00 (12:00)</b><br>Обработка заявок - ежедневно до 18:00 | СВ проекта - сбор и отправка корректировок, Группы планирования и контроля - внесение в WFM | В случае больничного или продолжительного отсутствия оператора - обязательно писать заявку в JIRA для своевременного удаления графика оператора. В случае если оператор отпрашивался по уважительной причине - писать заявку в JIRA с указанием причины отсутствия (для проставления статуса отсутствия на весь период рабочей смены). Также пишутся заявки на внесение в график WFM тренингов операторов, корректировок смен по согласованию с РГ. Корректировки задним числом и на текущий день в программу WFM не вносятся. Все корректировки делаются только на предстоящие дни недели. |
| 2 | Формирование графика перерывов  | WFM - модуль "Календарь" | Ежедневно до 18:00   | Группа планирования и контроля  | График перерывов формируется на предстоящие дни после внесения всех текущих корректировок   |
| 3 | Формирование и отправка заявок на добавление пользователей в список WFM               | Заявка в JIRA            | Ежедневно до 17:00 (13:00), пятница до 15:00 (12:00)   | РГ/СВ проекта   | Заявка по установленной форме пишется минимум за день до выхода оператора на линию с указанием графика оператора.   |
| 4 | Формирование и отправка заявок на удаление пользователей из списка WFM                | Заявка в JIRA            | Ежедневно до 17:00 (13:00), пятница до 15:00 (12:00)   | РГ/СВ проекта   | Заявка пишется с указанием ФИО оператора и даты последнего рабочего дня и статуса "Уволен" или "Переведен". При статусе "Уволен" указывается причина. При статусе "Переведен" с указанием проекта.  |

New Contact

Служба поддержки / Служба поддержки Newc...  
**Проекты**

Категория  
 WFM Изменение в граф...

Тема  
 Изменения в графиках сотрудников

Применимо к (необязательное)  
 Работа проекта

Проект  
 Почта Банк\_Вход

Площадка  
 Волгоцкий

Описание (необязательное)  
 Просьба внести изменения в график сотрудников. Файл с корректировками во вложении.

Вложение (необязательное)  
 Перетаскивайте файлы, вставляйте скриншоты, или [просмотр](#)

Корректировки По...

График операторов необходимо скопировать из WFM - модуль "Отслеживание" - вкладка "Графики". В ячейках, соответствующих фамилии оператора и дню работы, необходимо внести изменения (актуальный график по итогам изменений) и выделить данную ячейку цветом. Специалист отдела планирования вносит корректировки согласно ячейкам, которые выделены цветом.

| ФИО оператора                         | пн            | вт            | ср                      | чт            | пт            | сб            | вс        |
|---------------------------------------|---------------|---------------|-------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| Архипов, Алексей Андреевич            | 10:00 - 20:00 | 10:00 - 21:00 | 10:00 - 21:00           | Выключено     | 10:00 - 21:00 | 10:00 - 16:00 | Выключено |
| Барабанов, Вячеслав Васильевич        | Выключено     | 09:00 - 15:00 | 08:00 - 13:00           | 09:00 - 15:00 | 09:00 - 15:00 | 08:30 - 12:00 | Выключено |
| Гулямова, Елизавета Бахтияровна       | 11:00 - 19:00 | 11:00 - 19:00 | 11:00 - 19:00           | 11:00 - 19:00 | 11:00 - 19:00 | Выключено     | Выключено |
| Гурьев, Иван Петрович                 | 13:00 - 21:00 | 13:00 - 21:00 | 13:00 - 21:00           | 13:00 - 21:00 | 13:00 - 21:00 | Выключено     | Выключено |
| Захаров, Кирилл Владимирович          | 08:00 - 16:00 | Выключено     | 08:00 - 16:00           | 11:00 - 19:00 | Выключено     | 08:00 - 16:00 | Выключено |
| Кондратьюк, Юлия Викторовна           | 08:00 - 17:00 | 08:00 - 17:00 | 08:00 - 17:00           | 08:00 - 17:00 | 08:00 - 17:00 | 08:00 - 12:00 | Выключено |
| Костенич, Татьяна Валентиновна        | Выключено     | 09:00 - 18:00 | 09:00 - 18:00           | 09:00 - 18:00 | Выключено     | Выключено     | Выключено |
| Костюченков, Константин Владимирович  | 10:00 - 17:00 | Выключено     | Выключено               | Выключено     | Выключено     | Выключено     | Выключено |
| Кузьмина, Анастасия Владимировна      | 09:00 - 15:00 | 09:00 - 15:00 | 09:00 - 15:00           | 09:00 - 15:00 | 09:00 - 15:00 | Выключено     | Выключено |
| Макаренков, Андрей Анатольевич        | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | 10:00-13:00,17:00-21:00 | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | Выключено |
| Мельник, Ирина Валерьевна             | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00           | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | Выключено     | Выключено |
| Мельникова, Елена Владимировна        | Выключено     | 10:00 - 21:00 | 10:00 - 21:00           | 10:00 - 21:00 | 10:00 - 21:00 | 10:00 - 17:00 | Выключено |
| Минакова, Надежда Игоревна            | Выключено     | Выключено     | Выключено               | Выключено     | Выключено     | Выключено     | Выключено |
| Морозова, Екатерина Андреевна         | 11:00 - 19:00 | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00           | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00 | 12:00 - 17:00 | Выключено |
| Никонова, Ирина Владимировна          | Выключено     | Выключено     | Выключено               | Выключено     | Выключено     | Выключено     | Выключено |
| Раджабмухамедова, Стэлла Владимировна | Выключено     | 09:00 - 21:00 | Выключено               | Выключено     | Выключено     | Выключено     | Выключено |
| Романовский, Юрий Петрович            | 10:00 - 20:00 | 17:00 - 20:00 | Выключено               | Выключено     | Выключено     | Выключено     | Выключено |
| Соломянник, Алина Владимировна        | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00           | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00 | Выключено     | Выключено |
| Степаненков, Алексей Иванович         | Больничный    | Больничный    | Больничный              | Больничный    | Больничный    | Выключено     | Выключено |
| Терещенков, Иван Сергеевич            | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00           | 08:00 - 16:00 | 08:00 - 16:00 | Выключено     | Выключено |
| Угаренков, Артур Анатольевич          | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00           | 10:00 - 18:00 | 10:00 - 18:00 | Выключено     | Выключено |
| Федирко, Мария Валерьевна             | 09:00 - 16:00 | 09:00 - 16:00 | 09:00 - 17:00           | 09:00 - 17:00 | 09:00 - 17:00 | 10:00 - 17:00 | Выключено |
| Хаустова, Наталья Сергеевна           | 10:00 - 16:00 | 10:00 - 16:00 | Выключено               | Выключено     | Выключено     | Выключено     | Выключено |

|    | A                 | B                        | C                 | D      | E                   | F           | G              | H |
|----|-------------------|--------------------------|-------------------|--------|---------------------|-------------|----------------|---|
| 1  | Фамилия оператора | Имя и отчество оператора | Дата прихода в КЦ | Проект | Руководитель группы | Супервайзер | Логин в Naumen |   |
| 2  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 3  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 4  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 5  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 6  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 7  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 8  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 9  |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 10 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 11 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 12 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 13 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 14 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 15 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 16 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |
| 17 |                   |                          |                   |        |                     |             |                |   |

СПИСОК СОТРУДНИКОВ | **СООТВЕТСТВИЕ** | МОНИТОРИНГ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ | ЗАДАЧИ | УВЕДОМЛЕНИЯ

Быстрый просмотр \* Соответствие \* Сведения о дне



**ОКК** – коэффициент качества обслуживания. Средний КК проекта.

Средний % качества обработки контактов. Рассчитывается как среднее арифметическое итоговых результатов оценки контактов, подвергшихся мониторингу.

**Целевое значение – 85%**



Операторы не знают регламентов/правил общения с КЛ, отсутствуют знания по продукту, конкретной тематике (soft/hard)

Отсутствует навык общения с клиентами, отработки возражений, информирования по определенной теме и тд (новый сотрудник, длительное отсутствие)

Отсутствует мотивация на выполнение поставленных задач (условия труда, окружающая обстановка, личные причины, материальный аспект, смена админ. Состава и тд)

Операторы непроинформированы по обновлениям

Отсутствует практика по определенным кейсам (давно не проходил тренинг; малозвонящая тема; новая тема/база)

Отсутствуют знания по конкретной теме (массовый случай)

Програмные доработки скриптов: не адаптирован функционал, возникают ошибки; отсутствует валидация и тд

|  |   |
|--|---|
| <p>Операторы не знают регламентов/правил общения с КЛ, отсутствуют знания по продукту, конкретной тематике (soft/hard)</p>   | <p><b>Единичный случай:</b> Предоставить корректирующую обратную связь по верифицированным файлам, с последующим контролем применения полученных знаний. Контроль осуществлять посредством повторной проверки файлов, Sbs.<br/>         Предоставить оператору наглядное пособие: текст правила, набор фраз, диагностические схемы и тд.<br/>         Пересадить к опытному оператору.<br/>         Выделить наставника на контроль и своевременную корректировку диалогов оператора.<br/> <b>Группа:</b> Провести пятиминутку/брифинг с привлечением тренера; выдвинуть РГ запрос на проведение дополнительного обучения для группы/временного отстранения группы/сотрудника от работы до прохождения теста.<br/>         Выделить наставника на контроль и своевременную корректировку диалогов оператора.</p>  |
| <p>Отсутствует навык общения с клиентами, отработки возражений, информирования по определенной теме и тд (новый сотрудник, длительное отсутствие)</p>                | <p>Провести корректирующую обратную связь, показать мастер-класс, провести ролевую игру, тест на знание тематики, снять сотрудника на самостоятельное обучение по базе знаний.<br/>         Провести контроль применения полученных знаний (повторная проверка файлов, Sbs).<br/>         При появлении массовой проблемы выдвинуть РГ запрос на проведение дополнительного тренинга для группы/временного отстранения группы/сотрудника от работы до прохождения теста.</p>  |
| <p>Отсутствует мотивация на выполнение поставленных задач (условия труда, окружающая обстановка, личные причины, материальный аспект, смена админ. Состава и тд)</p> | <p>Если удалось оперативно выявить причины недовольства сотрудника -провести корректировку условий:<br/>         - Пересадить на другое место<br/>         - Поменять оборудование (компьютер, который все время мигает, наушники)<br/>         - Скорректировать график работы<br/>         Задать уточняющие вопросы с целью определения мотивирующего фактора (монотонность работы, возможность для проявления самостоятельности, возможность карьерного роста, объективность оценки руководителя, специалиста ОУК, коллектив, заработок, стабильность, участие в развитии команды)<br/>         Исходя из фактора провести мотивационную беседу с четким обозначением западающего критерия и сроков устранения ошибки.<br/>         Проводить контроль соблюдения требований (самостоятельно и/или через верификаторов).<br/>         Поставить оператора(ов) на заметку, для дальнейшего выяснения причин снижения мотивации.<br/>         Проинформировать РГ</p> |
| <p>Операторы непроинформированы по обновлениям</p>   | <p>Провести массовое оповещение: устное, с помощью новостной ленты, информирование на бумажных носителях и тд.</p>  |
| <p>Отсутствует практика по определенным кейсам (давно не проходил тренинг; малозвонящая тема; новая тема/база)</p>   | <p>При возможности и по согласованию с РГ временно отключить соответствующий skill/снять с отработки базы.<br/>         Провести корректирующую обратную связь/массовый коучинг, с последующим контролем применения полученных знаний.</p>  |
| <p>Отсутствуют знания по конкретной теме (массовый случай)</p>   | <p>По согласованию с РГ снять с сотрудников соответствующий skill/базу.<br/>         Провести массовое обучение по западающей тематике (можно разбить сотрудников на группы для отработок).<br/>         Разместить на РМ подсказки/правила/фразы/диагностические карты.<br/>         Выделить отдельный периметр с наставником.<br/>         Поставить задачу верификаторам на отдельный мониторинг указанной темы.<br/>         Если объем информации большой, выдвинуть РГ запрос на проведение дополнительного обучения для группы, с последующим прохождением тестирования.</p>  |
| <p>Программные доработки скриптов: не адаптирован функционал, возникают ошибки; отсутствует валидация и тд</p>   |   |

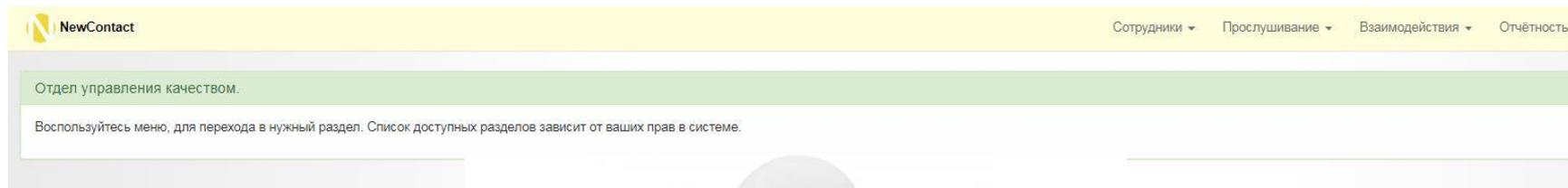
- ❖ **QM**- мониторинг качества обслуживания клиентов
- ❖ **Чек-лист (check list)** - список, содержащий ряд необходимых проверок для какой-то работы. Отмечая все пункты списка, сотрудник может узнать о состоянии корректного выполнения своей работы (работы оператора)
- ❖ **Nauss сессия** – уникальный идентификатор вызова в рамках телефонной сессии
- ❖ **ОС (обратная связь)** - это информация о прошлом поведении человека, предоставляемая ему в настоящем, с целью корректировки и изменения его поведения в будущем
- ❖ **ЗФ** – звуковой файл (запись разговора оператора с Клиентом)
- ❖ **Soft Skills** - это коммуникативные навыки, необходимые для успешной работы в своей сфере, команде, в коллективе — с другими людьми.
- ❖ **Hard skills** — это все навыки, которые связаны непосредственно с ремеслом и той деятельностью, которой занимается человек.
- ❖ **КС**- калибровочная сессия
- ❖ **Critical Error**- критическая ошибка
- ❖ **БД**-база данных
- ❖ **БЗ**- база знаний





Интерфейсы доступные для СВ:

1. Прослушивание
2. Взаимодействия
3. Отчетность



## Автоматический отбор



Отбор по интервалам

Отбор по тематикам

Отбор по операторам

## Ручной отбор

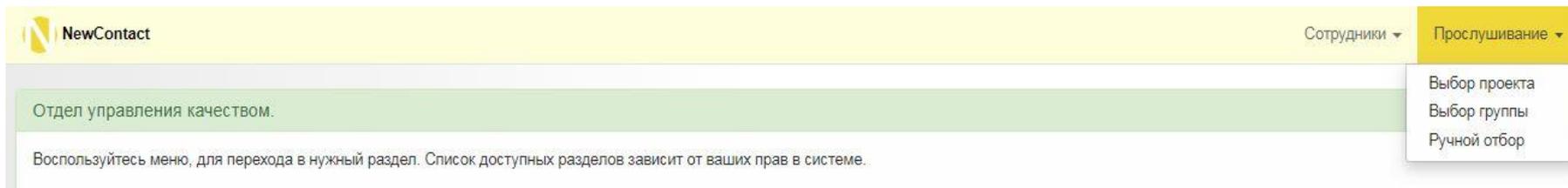


Оставшиеся ЗФ

## Репрезентативная выборка



Соответствие выборки признакам генеральной совокупности с той же частотой и в той же пропорции



[Главная](#) / [Прослушивание](#) / [Выбор проекта](#)

Проекты

| # | Проект                        | Платформа | Количество ЗФ к прослушиванию | Трудозатраты, чел-час | #                       |
|---|-------------------------------|-----------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | 7000 МТС Банк ТМ Малый бизнес | NAUMEN6   | 1543                          | 44:32:48              | <a href="#">Выбрать</a> |
| 2 | EMS Почта России_Reception    | NAUMEN6   | 162                           | 05:14:22              | <a href="#">Выбрать</a> |
| 3 | EMS Почта России_Вход_Citrix  | NAUMEN6   | 23519                         | 1399:45:21            | <a href="#">Выбрать</a> |
| 4 | EMS Почта России_Вход_Light   | NAUMEN6   | 26279                         | 1446:48:40            | <a href="#">Выбрать</a> |
| 5 | EMS Почта России_Вход_Post    | NAUMEN6   | 1148                          | 73:40:00              | <a href="#">Выбрать</a> |

Главная / Прослушивание / Выбор проекта / МТС Банк\_Вход / Выбор файлов

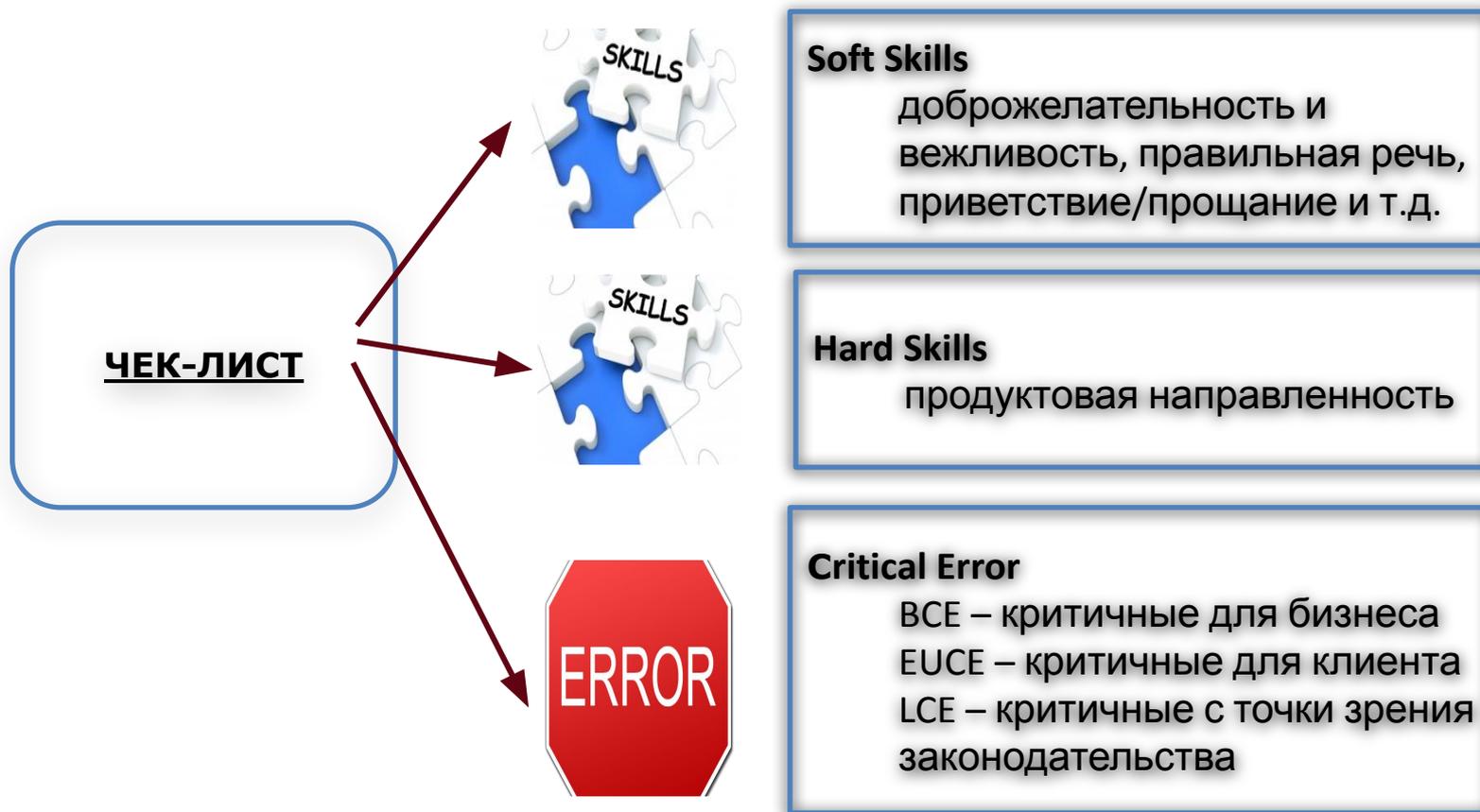
У Вас есть незавершенные проверки (2 шт)  
Вы можете начать исправляться с завершения последней

▼ МТС Банк\_Вход

Выбор файлов для прослушивания

Показаны записи 1-20 из 58.

| #  | Проект        | Название типа отбора | Оператор                    | Площадка оператора | Инициатор завершения звонка | Время звонка        | ТТ, мин. | АВТ, мин. | Номер телефона | Статус      | QQ | Дата проверки       | Контролер качества | Тематика обращения | Результат звонка | Оценка звонка абонентом |           |
|----|---------------|----------------------|-----------------------------|--------------------|-----------------------------|---------------------|----------|-----------|----------------|-------------|----|---------------------|--------------------|--------------------|------------------|-------------------------|-----------|
| 1  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Ночной Оператор Входящей    | Смоленск           | Абонент                     | 24.04.2017 03:40:10 | 00:02:07 | 0.18      | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 2  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Газалова Ирина Таймуразовна | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 08:51:49 | 00:02:05 | 0.24      | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 3  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Газалова Ирина Таймуразовна | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 08:57:28 | 00:00:36 | 0.4       | 84959741350    | Проверяется |    | 24.04.2017 13:27:13 | l.igonina          |                    |                  |                         | Проверить |
| 4  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Яровая Галина Ивановна      | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 08:53:17 | 00:01:01 | 0.11      | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 5  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Ночной Оператор Входящей    | Смоленск           | Оператор                    | 24.04.2017 05:07:44 | 00:03:12 | 0.1       | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 6  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Савицкий Иван Владимирович  | Смоленск           | Оператор                    | 24.04.2017 08:27:13 | 00:01:04 | 0.0       | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 7  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Газалова Ирина Таймуразовна | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 08:26:14 | 00:01:17 | 0.5       | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 8  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Доронина Нина Сергеевна     | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 11:48:10 | 00:01:03 | 0.43      | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 9  | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Квасова Ольга Михайловна    | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 11:47:18 | 00:01:08 | 0.45      | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |
| 10 | МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Доронина Нина Сергеевна     | Волжский           | Абонент                     | 24.04.2017 11:42:05 | 00:02:03 | 0.46      | 84959741350    | Не проверен |    |                     |                    |                    |                  |                         | Проверить |



Прослушивание | Взаимодействия | Отчётность | Редакторы | Выход (I.Igonina)

Главная / Выбор проекта / МТС Банк\_Вход / Выбор файлов / Оценка качества разговора

### Чек листы

- Низкое качество работы оператора
- Неинформативная запись
- Отправить на коучинг

**Приветствие**

- Чёткость, доброжелательность приветствия:
- Правильная речь:
- Грамотность:
- Чистота речи:
- Темп:
- Чёткость речи:

**Ведение диалога**

- Отсутствие пауз:
- Вовлечённость в диалог:
- Отсутствие нежелательных звуков:
- Активное слушание:

**Создание комфорта в беседе**

- Доброжелательность и вежливость:
- Поведение в нестандартных ситуациях:
- Чёткость, доброжелательность прощания:

**Hard skills**

- Занесение информации в БД/скрипт:
- Подтверждение значимой информации:
- Полнота решения:

**Critical Error**

- Корректность предоставления информации:

Исследование процедуре безопасности:

Уровень качества: 100

Информация о звонке

Проект: МТС Банк\_Вход  
Оператор: Вербицкая Светлана Аркадьевна\_MBRR\_vhodyahij@ol  
Дата и время звонка: 16.05.2016 12:28:45  
Звуковой файл: pauss2\_1463390921\_932\_4534840.wav  
Инициатор завершения звонка: Абонент

Главная страница

|                |                           |
|----------------|---------------------------|
| ФИО сотрудника | Губренко Виктор Сергеевич |
| Код точки      | E012                      |

Не связались с клиентом

ФИО клиента

Контактный телефон

Все страницы

Комментарий оператора

Статус звонка: МТС ПОС



В начало | Пауза | К концу | Повторить 0:39 / 1:58

## **ВАЖНО!**

- ❖ Все открытые ЗФ должны быть прослушаны.
- ❖ Любой ЗФ может быть найден в АРМ.
- ❖ Звук должен быть прослушан с начала и до конца. После этого можно сохранить оценку.

prod-app5.newcontact.su/quality\_control/web/coaching/index?CoachingSearch%5BID\_COACH%5D=&CoachingSearch%5BnumberLowQualityMessage%5D=&CoachingSearch%5BFID\_STATUS%5D=1

Прослушивание - Взаимодействия - Отчётность - Редакторы - Выход (I.Igonina)

Главная / Коучинги

Фильтры

Коучинги

| Id коучинга | Проект                   | Номер флага | Оператор  | Статус           | Имя звукового файла           | Коэффициент качества | Контролёр      | Дата звонка         | Комментарий по ЭФ  | Результат завершения звонка | Тематика звонка | Коучер         | Назначивший коучера |
|-------------|--------------------------|-------------|---|------------------|-------------------------------|----------------------|----------------|---------------------|--|-----------------------------|-----------------|----------------|---------------------|
| 17140       | МТС Банк ТМ НЦПК Payroll | 26528       | Елисеева Ирина Александровна_MTSBank_tm_NCPK_PR (i.a.eliseeva_MTSBank_tm_NCPK_PR) | Коучинг назначен | pauss7_1473146694_996_3522578 | 0                    | d.fedorova     | 06.09.2016 10:25:20 | Ускоренный темп речи. Записывается, заговаривается. Разговор на соединении. Заявка на консультацию, клиенту необходимо подумать. | Встреча назначена           |                 |                |                     |
| 17139       | Лето Банк_Телемаркетинг  | 26527       | Ильашенко Ольга Сергеевна_lb_out/vol (o.s.ilyashenko_lb_out/vol)                  | Коучинг назначен | pauss4_1473508183_446_3778846 | 0                    | a.sabimiyazova | 10.09.2016 14:50:00 | Не уточнила в конце у клиента, остались ли у него какие-либо вопросы. Нет обработок возражений.                                  | Отказ. Размер комиссий      |                 |                |                     |
| 17137       | МТС Банк_Исход_СМП       |             | Новикова Виктория Олеговна_MBRR (v.o.novikova_MBRR)                               | Коучинг назначен | pauss_1473584287_19_3505802   | 89.25                | i.konuhova     | 11.09.2016 11:58:21 | раздражается, вопрос про кодовое слово задаёт не по скрипту.   | Анкета заполнена            |                 | i.konuhova     |                     |
| 17136       | МТС Банк ТМ НЦПК Payroll | 26522       | Панова Мария Анатольевна_MTSBank_tm_NCPK_PR (m.a.panova_MTSBank_tm_NCPK_PR)       | Коучинг назначен | pauss7_1473093926_154_3501172 | 0                    | d.fedorova     | 05.09.2016 19:45:43 | Записывается, заговаривается. Монотонность. Заявка на консультацию, клиент не даёт чёткого согласия.                             | Встреча назначена           |                 |                |                     |
| 17135       | Лето Банк_Телемаркетинг  |             | Федотова Екатерина Михайловна_lb_out/vol (e.m.fedotova_lb_out/vol)                | Коучинг назначен | pauss2_1473663523_666_3596052 | 82.5                 | a.sabimiyazova | 12.09.2016 09:59:02 | Разговорный стиль общения ("Где где?") Нечётко поговаривает.   | Сопасен оформить в КЦ       |                 | a.sabimiyazova |                     |



Звук можно либо просто прослушать (значок гарнитуры), либо скачать (стрелочка)

## Назначить коучинг можно:

1. Автоматическое назначение (флаг КК<70)

Обратите внимание на работу оператора на проекте Техносила\_Вход  
Заказы № 7694

**quality**  
Кому: Полован Виктор; Лазарева Татьяна; Гарькушева Екатерина; Копии: ОУЖ; Алеиникова Ольга; Учебный центр Волж... и  
Пт: 01.04.2016 9:30

Коллеги, добрый день!

Обратите внимание на работу оператора проект: Техносила\_Вход Заказы

Назначен коучинг  
Ссылка на коучинг  
Анкета.

Оператор: a.a.buzyleva\_technosilaVol  
Дата звонка: 22.03.2016 09:27:58  
Оценка: 0 %

| № | Критерий                                 | Значение            | Комментарий |
|---|--|---------------------|-------------|
| 1 | Четкость, доброжелательность приветствия | выполнено полностью |             |
| 2 | Грамотность                              | выполнено частично  |             |
| 3 | Чистота речи                             | выполнено частично  |             |
| 4 | Темп                                     | выполнено полностью |             |
| 5 | Четкость речи                            | выполнено полностью |             |
| 6 | Активное слушание                        | выполнено полностью |             |
| 7 | Отсутствие пауз                          | выполнено полностью |             |
| 8 | Вовлеченность в диалог                   | выполнено полностью |             |
| 9 | Отсутствие нежелательных звуков          | выполнено полностью |             |



2. Назначить коучинг по уже проверенному ЗФ (КК>70)
3. Назначить коучинг во время прослушивания (отметка Отправить на коучинг)

The screenshot displays the NewContact web application interface. The browser address bar shows the URL: `prod-app5.newcontact.su/quality_control/web/assessments/update?id=25443`. The page title is "Показаны записи 1-20 из 5,542." (Showing records 1-20 of 5,542).

The main content area is divided into two panels. The left panel shows a table of records with columns for "Дата" (Date), "Контрольный коучинг" (Control coaching), and "Комментарий" (Comment). A green button labeled "Назначить коучинг" (Assign coaching) is highlighted with a blue circle. Below the table, there is a section for "Правильная речь" (Correct speech) and "Ведение диалога" (Dialogue management), each with a list of criteria and dropdown menus for their status. The criterion "Вовлеченность в диалог" (Engagement in dialogue) is highlighted with a blue circle.

The right panel shows a form for "Назначить коучинг" (Assign coaching). The form includes fields for "id сессии" (Session ID), "Дата и время" (Date and time), "Звук" (Sound), "Инициатор" (Initiator), "Оператор" (Operator), "ФИО" (Full name), "Код точки" (Point code), "Не связались с клиентом" (Did not contact the client), "ФИО клиента" (Client full name), and "Контактный телефон" (Contact phone number). A green "Создать" (Create) button is visible at the bottom of the form.

## Специалист QM

- Планирование КС
- Проведение КС по требованию представителей проекта при изменениях на проекте

## Подготовка проведения КС

- Выбор ЗФ
- Отправление приглашения участникам КС с ссылкой на вход в программу и датой и местом проведения КС
- Проверка заполнения мониторинговой формы всеми участниками КС и формирование Сводный файл КС
- Рассылка участникам Сводного файла КС

## Процент скалиброванности

- Менее 95 % - проведение очной КС с определением верной оценки, сохранение итогов в NC QM
- Более 95% - сохранение итогов в NC QM

## Итоги КС

- Доносятся до операторов
- Вносятся изменения в БД, БЗ, обучающий материал



# Взаимодействия – НьюКонтакт Калибровочные сессии – Назначение КС

- ❖ КС назначает фасилитатор (координатор), им может являться специалист ГУК, старший специалист или РГ. Для КС выбираются звуки (это могут быть уже проверенные или еще непроверенные звуки). Звук можно найти по сессии, номеру телефона или по проекту/оператору/дате контакта.
- ❖ Фасилитатор назначает дату КС и время, назначает дату и время, до которого нужно оценить звуки, выбирает участников. После этого нажимаем Назначить калибровочную сессию

prod-app5.newcontact.su/quality\_control/web/calibration-sessions/candidates

Главная / Назначение калибровочных сессий

Фильтры отбора

ID сессии

Номер телефона

Оператор Выберите оператора...

id проекта Выберите проект...

Дата и время контакта

Поиск Сброс

Кандидаты для калибровочной сессии

Назначить калибровочную сессию

дата калибровки

оценить до

фасилитатор фасилитатор

логин участника Калибровщики

Показаны записи 1-20 из 512,844

| # | ID сессии                      | id проекта             | Оператор  | Дата и время контакта | Номер телефона   |
|---|--------------------------------|------------------------|---|-----------------------|------------------|
| 1 | 66945650                       | Почта России_Чат       | Кодзоев Руслан (new_kodzoev@ivetex.ru)                                | 25.05.2016 15:00:18   | no_abonent_phone |
| 2 | 66945872                       | Почта России_Чат       | Беленкова Елена (new_belenkova@ivetex.ru)                             | 25.05.2016 15:03:38   | no_abonent_phone |
| 3 | lvauss7_1456754137_572_2681500 | МТС Банк_Телемаркетинг | Синицына Екатерина Александровна_MTSBank_tm (e.a.sinityna_MTSBank_tm) | 29.02.2016 16:56:01   | 89657652520      |

После того, как фасилитатор назначил КС, всем участникам (+ фасилитатору) приходит письмо. Там указана дата КС, срок оценки и ссылка на оценку звука.

Приглашение на КС МТС-Банк\_Исход\_СМЛ\_Dedicate 18-07-2016 10:35



quality

Пн 18.07

Иголина Татьяна



Ответить всем

Входящие

Коллеги, добрый день.

Приглашаем к участию в Калибровочной сессии. Дата КС: 18-07-2016 10:35

Просьба оценить указанный/ые ЗФ по чек-листу. Срок оценки до: 18-07-2016 10:35

[Ссылка на оценку](#)

С уважением, Иголина Татьяна

Перейдя по ссылке, попадаем в стандартный интерфейс оценки ЗФ. Так как фасилитатор также является участником КС, он тоже должен оценить звуки.

**Важно!**

Каждый участник оценивает звуки самостоятельно. Не должно быть одной оценки на двоих. Если участник по какой-то причине не сможет принять участие в КС, то он должен сообщить об этом всем участникам письмом с указанием причины.

**Оценку ЗФ для КС можно осуществить 1 раз, поэтому если вы допустили невнимательность и неправильно поставили оценку исправить ее уже нельзя!!!!**

New Contact

Прослушивание - Взаимодействия - Отчётность - Редакторы - Выход (Igonina)

Главная / История кс

Фильтры

Статус:

дата калибровки:

История кс

Показаны записи 1-5 из 5.

| # | 📄 | id калибровочной сессии | фасилитатор | Участвовало специалистов ОУК | Участвовало СВ | Участвовало РФ | Участвовало представителей заказчика | Дата и время завершения калибровки | Скалиброванность | Статус сессии |          |
|---|---|-------------------------|-------------|------------------------------|----------------|----------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------|---------------|----------|
| 1 | 📄 | 5                       | m.dubrovina | 0                            | 0              | 0              | 0                                    | 21.07.2016 16:39:39                | 0                | Отменена      |          |
| 2 | 📄 | 4                       | m.dubrovina | 1                            | 0              | 0              | 0                                    | 21.07.2016 17:12:47                | 0                | Отменена      |          |
| 3 | 📄 | 3                       | m.dubrovina | 1                            | 0              | 0              | 0                                    | 19.07.2016 11:11:24                | 0                | Завершена     | Протокол |

Показаны записи 1-1 из 1.

| # | Завершена | id сессии                     | Оператор                  | Статус оценки участниками   |                                       |
|---|-----------|-------------------------------|---------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | ✓         | nauss4_1468323527_698_3143480 | v.a.novikova_gis_zhkh_Sml | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ m.dubrovina - Кол-во проверок: 2</li> <li>✓ a.v.makishcheva</li> </ul> | <input type="button" value="Сводка"/> |

4 📄 2 Igonina 0 0 0 0 21.07.2016 17:12:49 0 Отменена

5 📄 1 Igonina 0 0 0 0 18.07.2016 10:29:50 0 Отменена

красным – не прослушал.

Также здесь видим Сводку. В ней система сохраняет все уже заполненные чек-листы и комментарии. Это необходимо для обсуждения расхождений по оценке звука.

Сводка доступна только фасилитатору. После оценки всеми участниками он выгружает ее в excel и отправляет всем участникам.

New Contact

Прослушивание - Взаимодействия - Отчётность - Редакторы - Выход (t.igonina)

Главная / История КС / Протокол калибровки сессии № 30

Протокол калибровки сессии № 30

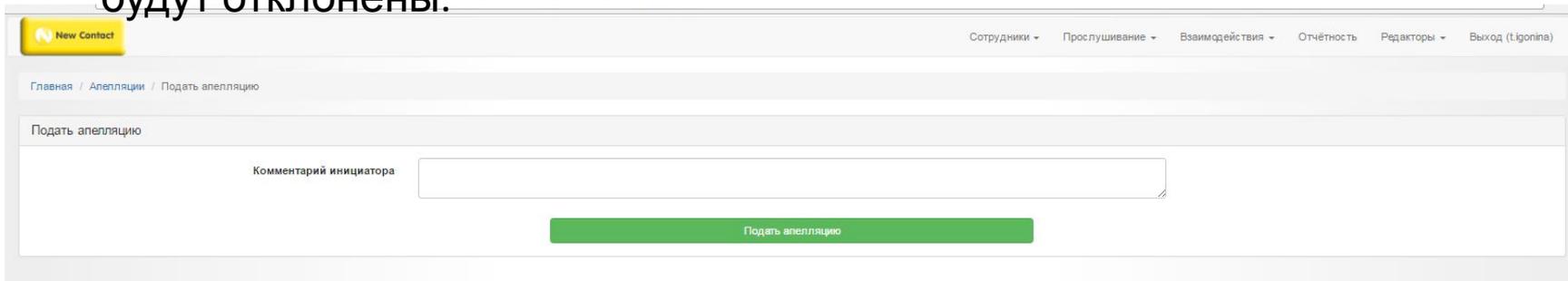
Скалиброванность оператора m.d.matrosov в сессии node\_1\_domain\_3\_nauss\_1\_1467708699\_335355

| ФИО контролёра  | v.v.tsepeleva       | m.s.korneenkova     | s.vysotskaia        | ЭТАЛОН              | Скалиброванность |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| Дата проверки   | 13.08.2016 20:36:50 | 16.08.2016 12:54:21 | 16.08.2016 14:03:06 | 16.08.2016 15:17:28 |                  |
| Коэффициент качества  | 100                 | 0                   | 0                   | 0                   | 65               |
| Наличие ошибок, критичных для бизнеса/BCE                     | 0                   | 1                   | 1                   | 1                   |                  |
| Наличие ошибок, критичных для клиента/EUCE                    | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   |                  |
| Наличие ошибок, критичных с точки зрения законодательства/LCE | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   |                  |
| Наличие некритичных ошибок/NCE                                | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   |                  |
| Четкость, доброжелательность приветствия                      | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Грамотность   | 2                   | 1                   | 1                   | 1                   | 0                |
| Чистота речи  | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Темп  | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Четкость речи   | 2                   | 1                   | 1                   | 1                   | 0                |
| Активное слушание   | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Отсутствие пауз   | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Вовлеченность в диалог  | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Отсутствие нежелательных звуков                               | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Доброжелательность и вежливость                               | 2                   | 1                   | 1                   | 1                   | 0                |
| Поведение в нестандартных ситуациях                           | 2                   | НУ                  | НУ                  | НУ                  | 0                |
| Резюмирование разговора                                       | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 0                |
| Четкость, доброжелательность прощания                         | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |
| Занесение информации в БД/скрипт/заявка                       | 2                   | 2                   | 2                   | 2                   | 100              |

## Важно!

- В момент проведения КС фасилитатору необходимо фиксировать эталонную оценку и комментарии участников. Для этого ему необходимо еще раз перейти по ссылке из письма приглашения на оценку звука.
- Таким образом, фасилитатор 2 раза оценивает звук. Один раз как участник КС, где только его оценка, второй раз для фиксации эталона.
- После второй оценки фасилитатора КС закрывается. Система самостоятельно подсчитывает процент скалиброванности и формирует протокол с комментариями, которые вносил фасилитатор в момент второй оценки.

- ❖ Нажав на рупор, попадаем в интерфейс подачи ЗФ.
- ❖ Обязательным условием является написание обоснование апелляции!
- ❖ При это комментарии должны отображать суть несогласия с оценкой. Например, «не согласен с оценкой по критерию Чистота речи – «аа, эээ», на всем протяжении разговора не было данных частиц». Если комментарий будет содержать вопрос по разъяснению какого-либо критерия или непонятный текст, например «фпвакп», то данные заявки будут отклонены.



The screenshot shows a web interface for submitting an appeal. At the top left, there is a yellow button labeled 'New Contact'. The top navigation bar includes links for 'Сотрудники', 'Прослушивание', 'Взаимодействия', 'Отчётность', 'Редакторы', and 'Выход (1.10.2014)'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Главная / Апелляции / Подать апелляцию'. The main content area is titled 'Подать апелляцию' and features a text input field labeled 'Комментарий инициатора'. Below the input field is a green button labeled 'Подать апелляцию'.

Данные заявки попадают в интерфейс Взаимодействия - Апелляция



Апелляцию может назначить оператор или СВ/РГ. Для этого необходимо зайти в интерфейс Отчетность – Основной детализированный отчет, выбрать нужные фильтры (дату звонка, проект и ФИО оператора) и нажать на Рупор.

Главная / Отчетность / Основной детализированный отчет по показателям качества работы операторов

Фильтры

Период: 17.04.2017 00:00 - 23.04.2017 23:59

Группа проектов: Выберите группу...

Список проектов: МТС Банк\_Вход x

Список операторов: Выберите операторов...

Площадка оператора: площадка...

Отбор по дате проверки

Тип оценки: Цифра

Отобразить отчет Сброс

Основной детализированный отчет по показателям качества работы операторов

| # | Имя                 | Название типа отбора | ФИО оператора           | Площадка | Инициатор завершения звонка | Имя звукового файла                        | Номер телефона | Статус файла (проверен/ не проверен/ проверен частично) | ФИО контролера качества | Дата проверки файла | Дата звонка         | Продолжительность соединения, мин | Время удержания, мин | Поствызывная обработка, мин | Коэффициент качества, % | Наличие ошибок для бизнеса |
|---|---------------------|----------------------|-------------------------|----------|-----------------------------|--|----------------|---|-------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1 | СВ_РГ_МТС Банк_Вход | Автоматический отбор | Данелян Наталья Юрьевна | Волжский | Абонент                     | node_1_domain_0_nauss_1_1491209092_1130980 | 84959741350    | Проверен  | v.r.gubaidullin         | 22.04.2017 18:44:17 | 17.04.2017 16:13:59 | 1.37                              | 0.00                 | 1.97                        | 90                      |                            |

New Contact
Сотрудники ▾ Прослушивание ▾ Взаимодействия ▾ Отчётность Редакторы ▾ Выход (t.igonina)

Главная / Отчетность / Счетчики

**Фильтры**

Период 19.01.2017 00:00 - 19.01.2017 23:59 ▾

Тип отчета По специалисту ▾

Шаг отчета ▾

Проекты РосБанк\_Группа 1 ×

Площадка оператора площадка... ▾

Фильтровать по дате проверки

Отобразить отчет
Сброс

Счетчики
Показаны записи 1-5 из 5.

Все

| Имя                                  | 19.01.2017 - 19.01.2017 |
|--------------------------------------|-------------------------|
| Дубровина Мария                      | 1                       |
| Дубровина Мария                      | 1                       |
| Катющенкова Елена Евгеньевна         | 2                       |
| Павлюченкова Валентина Владиславовна | 0                       |
| Соловьева Светлана Анатольевна1      | 3                       |

Главная / Отчетность / Основной детализированный отчет по показателям качества работы операторов

Фильтры

Период  17.04.2017 00:00 - 23.04.2017 23:59

Группа проектов Выберите группу...

Список проектов РосБанк\_Группа 1 x

Список операторов Выберите операторов...

Площадка оператора площадка...

Отбор по дате проверки

Тип оценки

Отобразить отчет

Сброс

Основной детализированный отчет по показателям качества работы операторов

| # | Имя  | Название типа отбора | ФИО оператора           | Площадка | Инициатор завершения звонка | Имя звукового файла   | Номер телефона | Статус файла (проверен/ не проверен/ проверен частично) | ФИО контролера качества | Дата проверки файла | Дата звонка         | Продолжительность соединения, мин | Время удержания, мин | Поствызывная обработка, мин | Коэффициент качества, % | Наличие ошибок, критичных для бизнеса/BCE | Наличие ошибок, критичных для клиента/EUC |
|---|--|----------------------|-------------------------|----------|-----------------------------|---|----------------|---|-------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------|---|---|
| 1 |  РосБанк_Группа 1 | Автоматический отбор | Силкина Елена Сергеевна | Волжский | Абонент                     |   nauss8_1492776865_837_406876  | 89300315716    | Проверен  | m.dubrovina             | 24.04.2017 13:38:09 | 21.04.2017 15:14:42 | 4.45                              | 0.78                 | 0.15                        | 380                     |   |   |
| 2 |  РосБанк_Группа 1 | Автоматический отбор | Романчук Ольга          | Волжский | Оператор                    |   nauss7_1492779228_507_1095886 | 89135240798    | Проверен  | m.dubrovina             | 24.04.2017 13:33:17 | 21.04.2017 15:54:02 | 5.92                              | 0.00                 | 0.00                        | 355                     |   |   |



Главная / Отчётность / Отчёт по флагам

Фильтры

Проект: Выберите проект...

ФИО оператора: Выберите оператора...

№ флага:

Дата звонка:

Дата проверки файла:

Дата отработки флага:

Поиск Оброс

Отчёт по флагам Показаны записи 1-20 из 4

| # | Проект           | ФИО оператора | № флага | Уровень качества | Комментарий   | Тематика | Статус завершения звонка | ФИО контролера качества      | Дата звонка         | Дата проверки файла | Дата отработки флага | Ответственный за отработку флага | Назначивший коучинг | Комментарий к коучингу |
|---|------------------|---------------|---------|------------------|---|----------|--------------------------|------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------------------|---------------------|------------------------|
| 1 | Почта России_Чат | Мамаев Артур  | 5607    | 0                | данный диалог необходимо закрывать после первого ответа или |          |                          | Амбросова Елена Вячеславовна | 01.03.2016 11:28:13 | 02.03.2016 09:54:09 |                      |                                  |                     |                        |

# НЬЮКОНТАКТ

# Отчетность – Отчет по исторической динамике коэффициента качества на проектах

В данном отчете можно посмотреть КК проекта/оператора за определенный период с шагом: сутки, неделя, месяц, квартал, год

Скриншот интерфейса отчета по исторической динамике коэффициента качества на проектах. Визуализация включает панель фильтров и таблицу данных.

| Проект                     | 01.05.2016 - 19.05.2016 |
|----------------------------|-------------------------|
| EMS Почта России_Reception | 92.45                   |
| EMS Почта России_Вход_Слѳк | 80.85                   |
| Среднее по проектам        | 82.35                   |



**Количественное распределение ошибок по типам** – отображает долю ошибок каждого критерия чек-листа в общем числе, %. Также здесь можно увидеть долю ошибок от общего количества проверенных, количество ошибок (в шт.), вес ошибки (в %).

Необходимо отметить, что любое снижение по критерию, даже частичное, приводит к увеличению доли ошибок.

Главная / Отчетность / Количественное распределение ошибок по типам

Фильтры

Период: 01.01.2017 00:00 - 19.01.2017 23:59

Группа проектов: Выберите группу...

Проекты: РосБанк Вклады

Операторы: Выберите операторов...

Площадка оператора: площадка...

Тематики: Выберите тематику...

Статусы: Выберите статус...

Отобразить отчет Сброс



Количественное распределение ошибок по типам Показаны записи 1-12 из 12

| Критерий                       | Доля ошибок в общем числе, % | Доля от общего количества проверенных, % | Количество ошибок | Вес ошибки, % |
|--------------------------------|------------------------------|--|-------------------|---------------|
| ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ           | 12.88                        | 32.54                                    | 55                | 22.78         |
| ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ РАЗГОВОРА    | 5.39                         | 13.61                                    | 23                | 2.04          |
| ЗАПИСЬ НА ВИЗИТ                | 0.94                         | 2.37                                     | 4                 | 1.18          |
| ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЖИМОВ ОЖИДАНИЯ | 0.47                         | 1.18                                     | 2                 | 0.18          |
| Понижающие факторы             | 0.23                         | 0.59                                     | 1                 | 5.33          |

Данный отчет отображает долю звуков от общего числа проверенных, которые не содержат ошибки (т.е. 100%), которые содержат только NCE (некритические ошибки) и которые содержат CE (критические ошибки).

Главная / Отчетность / Динамика наличия ошибок в 3Ф разговоров

Фильтры

Период: 16.01.2017 00:00 - 19.01.2017 23:59

Шаг: Сути

Группа проектов: Выберите группу...

Проекты: РосБанк\_Группа 1 ×

Площадка оператора: площадка...

Операторы: Выберите операторов...

Отобразить отчет

Сброс



Динамика наличия ошибок в 3Ф разговоров

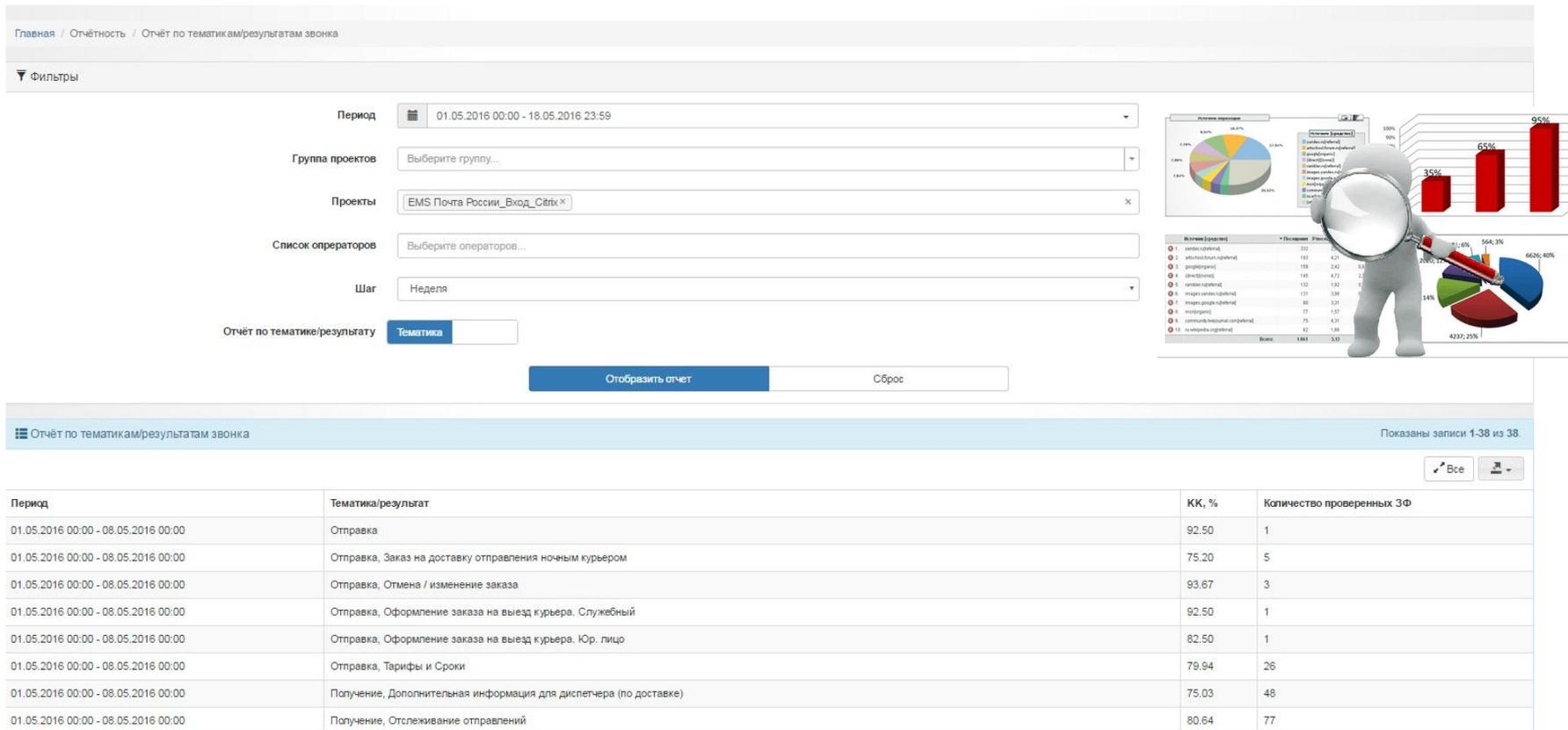
Показаны записи 1-4 из 4.

Все

| Дата                                | Не содержат ошибок, % | Содержат только NCE, % | Содержат CE, % |
|-------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------|
| 16.01.2017 00:00 - 17.01.2017 00:00 | 7.14                  | 78.57                  | 14.29          |
| 17.01.2017 00:00 - 18.01.2017 00:00 | 0.00                  | 33.33                  | 66.67          |
| 18.01.2017 00:00 - 19.01.2017 00:00 | 0.00                  | 94.74                  | 5.26           |
| 19.01.2017 00:00 - 20.01.2017 00:00 | 44.44                 | 44.44                  | 11.11          |

# Отчетность – НьюКонтакт по тематикам/результатам звонка

## Отчет по тематикам звонка:



# НЬЮКОНТАКТ

## Отчёт по тематикам/результатам звонка

# Отчетность –

## Отчет по результатам звонка:

Главная / Отчётность / Отчёт по тематикам/результатам звонка

Фильтры

Период: 01.05.2016 00:00 - 19.05.2016 23:59

Группа проектов: Выберите группу...

Проекты: Онлайн ШПД\_Dialer cold

Список операторов: Выберите операторов...

Шаг:

Отчёт по тематике/результату:  Тематика  Результат

Отчёт по тематикам/результатам звонка Показаны записи 1-6 из 6.

| Период                  | Тематика/результат | КК, % | Количество проверенных ЗФ |
|-------------------------|--------------------|-------|---------------------------|
| 01.05.2016 - 19.05.2016 | Автоответчик       | 91.56 | 12                        |
| 01.05.2016 - 19.05.2016 | Нет гудка          | 33.33 | 3                         |
| 01.05.2016 - 19.05.2016 | Нет ответа         | 95.82 | 28                        |

# Отчетность – Средние показатели уровня качества на проекте

## НЬЮКОНТАКТ

The screenshot displays the 'New Contact' web application interface. The browser address bar shows the URL: `prod-app5.newcontact.su/quality_control/web/reports/average-quality-level?AverageQualityLevel%5Bdate%5D=01.01.2017+00%3A00+-+19.01.2017+23%3A59&AverageQualityLevel%5BprojectGroup%5D=&AverageQualityLe`. The application header includes a 'New Contact' logo and a navigation menu with items: 'Сотрудники', 'Прослушивание', 'Взаимодействия', 'Отчётность', 'Редакторы', and 'Выход (логин)'. The breadcrumb trail is: Главная / Отчетность / Средние показатели уровня качества на проекте.

**Фильтры**

Период: 01.01.2017 00:00 - 19.01.2017 23:59

Группа проектов: Группа...

Проекты: EMS Почта России\_Вход\_Citrix

Отобразить отчет | Сброс

**Средние показатели уровня качества на проекте** Всего 1 запись.

| Проект                       | Период                          | Количество прослушано полностью зф |
|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| EMS Почта России_Вход_Citrix | 00:00 01.01.17 - 23:59 19.01.17 | 270                                |

| действие с том | завершение разговора | начало разговора | содержание звонка |
|----------------|----------------------|------------------|-------------------|
| 137.00         | 3.39 из 5.00         | 2.56 из 3.00     | 28.51 из 34.00    |

The decorative graphic features a bar chart with five bars of decreasing height from left to right, colored red, orange, yellow, green, and blue. To the right of the chart are two white 3D figures standing on a white surface, one slightly behind the other, with their arms raised as if celebrating or holding up a large white sphere.

Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date 14:10 19.01.2017 and the language RU.

prod-app5.newcontact.su/quality\_control/web/reports/percent-listened-sound-files?PercentListenedSoundFiles%5Bdate%5D=19.12.2016+00%3A00+-+19.01.2017+23%3A59&PercentListenedSoundFiles%5BPROJECT\_ID%5D=...

Сотрудники - Прослушивание - Взаимодействия - Отчётность - Редакторы - Выход (1 икона)

Главная / Отчетность / Процент прослушанных звуковых файлов

Фильтры

Отчётный период: 19.12.2016 00:00 - 19.01.2017 23:59

Проект: РосБанк Вклады, РосБанк\_Группа 1

Отобразить отчет Сброс

Процент прослушанных звуковых файлов Показаны записи 1-2 из 2

| Название проекта | Число обслуженных вызовов | Количество операторов | Среднее время разговора "АТТ", сек. | Факт по ЗФ | Процент проверки | Среднее на оператора |
|------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------|------------|------------------|----------------------|
| РосБанк Вклады   | 36530                     | 31                    | 102                                 | 250        | 0.68             | 8                    |
| РосБанк_Группа 1 | 3294                      | 14                    |                                     | 41         | 1.24             | 3                    |

RU 14:16 19.01.2017

# НЬЮКОНТАКТ Отчетность-Информационное письмо

Коллеги, добрый день.

Во вложении отчет по показателям качества работы операторов проекта МТС Банк\_Вход с 15.07.2019 - 21.07.2019г.



Отчёт по показателям качества работы операторов\_МТС Банк\_Вход.xlsx  
67 KB

| Проект МТС Банк_Вход |   |                                   |
|----------------------|---|-----------------------------------|
| 1                    | Прослушано, ЗФ (процент или др. условие договора)   | Цель – 21 ЗФ, Факт -21 ЗФ (100 %) |
| 2                    | КК проекта( по сравнению с прошлым(-ой) месяцем/неделей - повысился/снизился, с учетом допустимой погрешности 5%) | Цель – 85%, Факт – 97 %, стабилен |
| 3                    | Фактическая точность (% критичных ошибок)   | 0%                                |
| 4                    | Качество ведения контактов (процентная доля контактов, отвечающих требованиям КК>90%)                             | 100%                              |
| 5                    | Новых операторов (до 14 дней работы)  | 0                                 |

Топ - 3 ошибок с наибольшим весом



**Обратная связь** – это намеренная информация о действиях работника в прошлом, которая сообщается ему для закрепления «правильного» поведения или для корректировки «неправильных» действий в будущем.

## **Цели обратной связи:**

- ❖ Оценить, как развивается сотрудник выявить его сильные и слабые стороны, понять личные цели и мотивы сотрудника
- ❖ Откорректировать некоторые действия сотрудника, его поведение, способы достижения поставленных целей и задач



## Простая ОС:

- ❖ Обратная связь должна быть бесконфликтной.
- ❖ Любое взаимодействие должно содержать задачу.  
Обратная связь-не исключение.

**РОС** – один из ключевых навыков в обучении взрослых.  
Ключевая идея РОС – супервайзер не учит, а заставляет  
самого обучающегося найти «правильный» ответ. В  
результате такого «открытия» резко повышается  
мотивация  
на применение и запоминание.

- ❖ ШАГ 1. СВ открывает отчеты по показателям проекта и выгружает показатели своей группы за предыдущий период (1 неделя/ 1 месяц)
- ❖ ШАГ 2. СВ, опираясь на показатели, необходимо определить, кого из операторов он пригласит на коучинг первым.
- ❖ ШАГ 3. Супервайзер при подготовке к коучингу прослушивает 3Ф оператора, используя при этом тестовый скрипт/сайт/базу знаний проекта
- ❖ ШАГ 4 Выявление причин ошибки, допущенной оператором.
- ❖ ШАГ 5. Перед тем как проводить коучинг, СВ анализирует показатели оператора (АНТ, ОКК, результативность и т.д): динамику развития показателей, насколько они стабильны, получает ли оператор премию, равномерна ли динамика укрепления показателей (ОКК растет, АНТ не уменьшается, например).
- ❖ ШАГ 6. СВ анализирует результаты прошлых коучингов с оператором на основании отчета, который ведут СВ на проекте (какие зоны роста были, чего достиг оператор, как улучшились/не улучшились его показатели, повторяются ли зоны роста из коучинга в коучинг). При проведении коучинга СВ показывает динамику развития показателей оператора.
- ❖ ШАГ 7. Исходя из первопричин, СВ готовит ряд инструментов для усовершенствования тех зон роста, которые он определил при прослушивании 3Ф. Инструменты в большинстве случаев могут быть оформлены визуально: распечатка с информацией, распечатка с методами/алгоритмами работы, инструментами, действиями оператора; блок-схемы и т.д. Например, методы борьбы со словами-паразитами.
- ❖ ШАГ 9. СВ резюмирует для себя все предыдущие действия: анализ показателей оператора, выявленные критерии по чек-листу, предыдущие зоны роста.

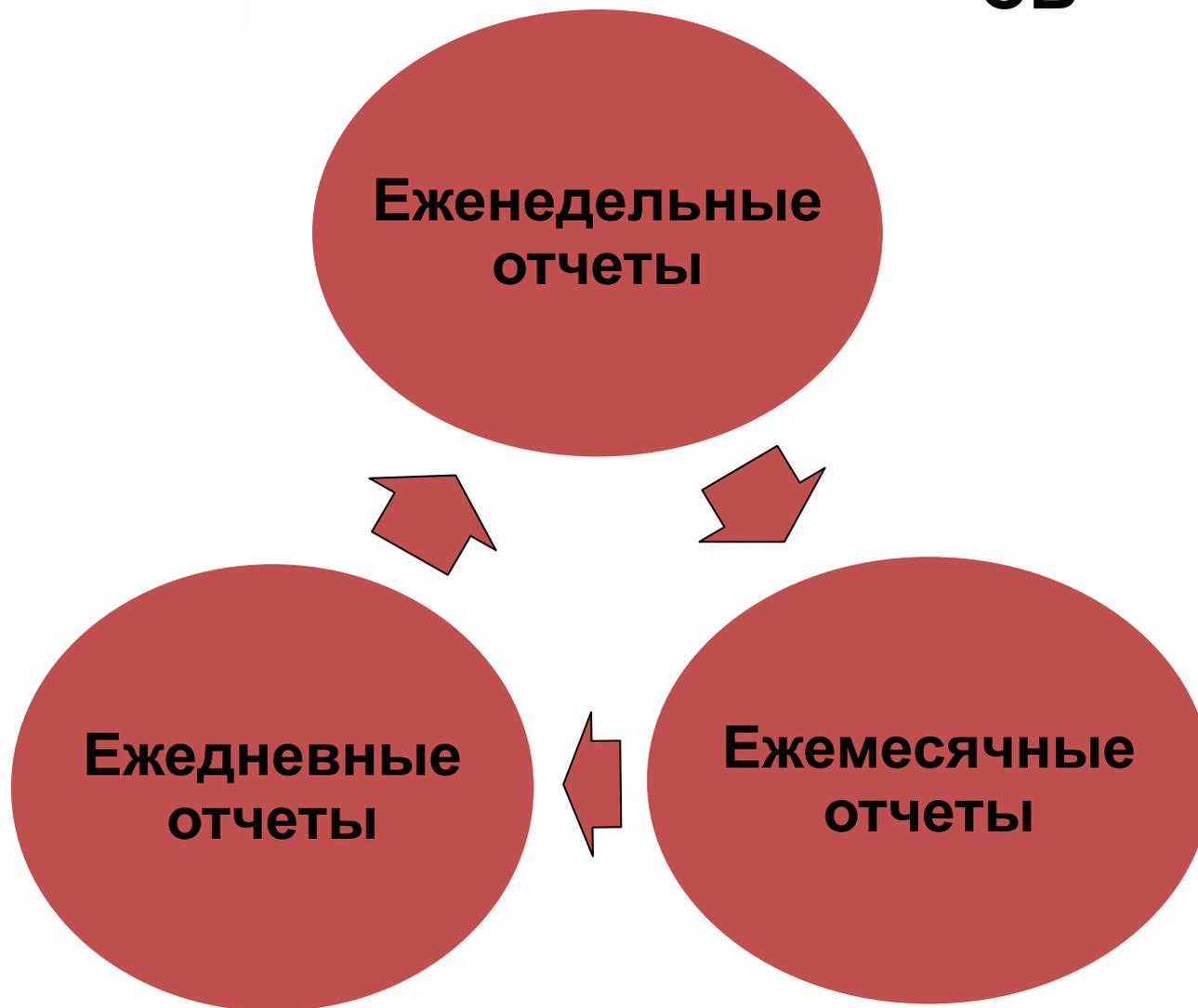
- ❖ Установление контакта (приветствие, разбор динамики работы, разбор КРІ оператора, знакомство с обновлениями)
- ❖ Постановка цели коучинга
- ❖ Детальный анализ (выявление причин допущенных ошибок)
- ❖ Обсуждение последствий
- ❖ Отработка инструментов развития зон роста (закрепление информации путем проигрывания РИ)
- ❖ Подтверждение понимания (понять, что оператор усвоил информацию/инструмент и понял, как его необходимо применять)
- ❖ Постановка задачи (цель для оператора к использованию инструмента на линии, мотивация к исполнению).



Время на подготовку:  
*10 МИНУТ*







**Спасибо за внимание!**

